

## RESPONSABILIDADE CIVIL DA SERASA NA INSERÇÃO INDEVIDA DOS DADOS CADASTRAIS À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

CARDOSO, Ereni Cândida Maciel Pereira<sup>1</sup>.  
ALVES, Vanusa Aparecida<sup>2</sup>.  
MELO, Thiago Chaves de<sup>3</sup>.

**RESUMO:** O presente trabalho visa, de forma sucinta, fazer uma análise sobre a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor para deliberar sobre inserção em bancos de dados, cadastro e serviços de proteção ao crédito e sobre a responsabilidade objetiva destes órgãos. Ademais, a SERASA possui dentre outras atribuições o dever de comunicar por escrito o devedor indicado como inadimplente sobre os registros de débitos que por acaso existam ou venham a existir em seu nome, de maneira antecipada e exata, impedindo a sua inserção ou manutenção se indevida. Se não houver comunicação prévia, não há dúvidas de que o órgão de proteção ao crédito deve ser responsabilizado, até mesmo porque assume natureza pública. O mesmo entendimento foi efetivado recentemente pelo Superior Tribunal de Justiça por meio da Súmula 359 do STJ. Contudo, ao receber a carta de comunicação – que dispensa o aviso de recebimento AR (Súmula 404 do STJ), o consumidor deve contatar imediatamente o suposto credor, a fim de solucionar a restrição indevida, antes mesmo de sua inserção nos cadastros negativos de crédito. Portanto, aumenta a demanda do Judiciário em lidar com essas questões para acautelar e coibir atuações irregulares por parte desta instituição de serviços, nos quais estas práticas abusivas de inscrições indevidas de nomes nos cadastros de devedores podem causar umas séries de constrangimentos aos consumidores.

**PALAVRAS-CHAVE:** Responsabilidade Civil. Inserção Indevida. Proteção ao Crédito. CDC.

### INTRODUÇÃO

A finalidade dos bancos de dados de proteção ao crédito a exemplo da SERASA é o de informar seus usuários, frequentemente fornecedores de produtos e/ou serviços sobre a existência de restrição ao crédito daquele que está sendo objeto da consulta. A depender do

---

<sup>1</sup>Graduada em Letras. Pós-graduada em Língua Portuguesa. Acadêmica do Curso de Bacharelado em Direito da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais – FACIHUS, Fundação Carmelitana Mário Palmério (FUCAMP) em Monte Carmelo-MG.

<sup>2</sup>Acadêmica do Curso de Bacharelado em Direito da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais – FACIHUS, Fundação Carmelitana Mário Palmério (FUCAMP) em Monte Carmelo-MG.

<sup>3</sup>Especialista em Direito Público com ênfase em Direito Processual Penal pela Universidade Potiguar-UNP. Especialista em Ciências Criminais pela UNIMINAS. Docente do curso de Direito da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais – FACIHUS – Fundação Mário Palmério (FUCAMP) em Monte Carmelo-MG.

resultado, é evidente a consequência potencialmente lesiva àquele que tem seus dados inseridos no referido órgão.

A inclusão indevida pode causar além de eventual dano material em face do abalo ao crédito, também o de ordem moral por afrontar os direitos fundamentais tais como a honra, a imagem e a intimidade, dispostos no artigo 5º, X e XII da Constituição Brasileira de 1988, pois, tanto assim, relevante a responsabilidade civil dos órgãos de proteção ao crédito, equiparados a entidades de caráter público, nos termos do artigo 43, parágrafo 4º da Lei 8.078/90.

No que se refere a este tema, o princípio mais evidente é o da informação clara, adequada e correta existente em cadastros, fichas e dados pessoais arquivados em nome dos consumidores, inclusive suas respectivas fontes, no caso, cujo dever se imputa à SERASA diante de seu espectro mais amplo de integração em todo o território nacional e, portanto, com maior alcance “protetivo” do crédito e, por conseguinte, de maior potencial danoso em caso de indevida restrição ou qualquer inexatidão em relação a dados pessoais.

Advém que a questão em estudo, embora deva ser considerada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, que regula a atividade dos bancos de dados, invariavelmente vem sendo analisada — a nosso ver de forma errônea — sob a ótica do Código Civil.

Assim sendo, o presente trabalho visa de forma sucinta, fazer um comparado sobre a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor na inserção indevida nos bancos de dados de proteção ao crédito, e qual a responsabilidade objetiva deste órgão prescrita no micro sistema consumerista quando a mesma for imérita.

## **1 RECORTE HISTÓRICO E ORIGEM DA ENTIDADE DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO**

A Serasa foi criada em 1968, por ação da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) e ato cooperado entre bancos para unificar relatórios e formulários, instituindo uma ficha cadastral única, admitindo assim rapidez nas decisões bancárias e o controle do sistema financeiro, o que representou redução de custos administrativos para os bancos associados e, conseqüentemente, para os seus correntistas.

A designação da empresa na época da fundação era SERASA, ou seja, um acrônimo para Serviços de Assessoria S/A, e que, posteriormente, teve sua definição modificada para Centralização dos Serviços Bancários. (SERASA, HISTÓRICO. 2013)

Na década de 1990, a SERASA passou a fornecer dados e análises de balancetes para todos os segmentos da economia e para empresas de todos os portes. O aumento resultou em redução do preço dos serviços, que redundou no acesso de pequenas e médias empresas aos dados e informações de seus clientes, dantes limitados às grandes corporações e aos bancos.

A SERASA tem por objetivo cadastrar todos os dados relativos ao consumidor adimplente, inadimplente e, indiretamente, proteger as relações de consumo. Em face da complexidade do mercado de crédito aumenta hoje a busca por dados pessoais, volvendo cada vez mais ao argumento do atrativo da economia e praticidade dos aludidos serviços informacionais colocados no mercado de consumo. (JURISWAY. 2013)

Importa ressaltar, que por constituir *a priori* um mero cadastro, deverá também se fazer constar os nomes daqueles que não são apenas devedores ou inadimplentes no mercado.

## **2 APLICAÇÃO DO CDC NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO**

A promulgação da Lei nº. 8.078/90 demarcou o campo de atuação jurídica pela tutela direta à pessoa do consumidor e representa não só uma conflagração na responsabilidade civil, mas também um diferencial expressivo no próprio direito e sua garantia correspondente, uma vez que representa um marco normativo do antecedente ao posterior conceito deste direito no sistema jurídico brasileiro.

Até a promulgação desta lei, não havia amparo eficiente ao consumidor, que se encontrava submetido aos princípios rígidos da autonomia privada e culpa subjetiva na responsabilidade civil e, portanto, circunscrito aos ditames do capitalismo.

Surgidos no decorrer do século XX, oriundos das modificações sociais e tecnológicas, os direitos dos consumidores fazem parte da classe que se designa *novos direitos*. Direitos estes que demandam especialização em diversos segmentos jurídicos, como os direitos da energia, do petróleo, das telecomunicações, dos esportes, das agências reguladoras e tantos outros que continuam a surgir. (SERASA, HISTÓRICO. 2013)

Devido à mundialização da economia com forte ênfase ao consumismo, o direito do consumidor se tornou um dos principais segmentos regulatórios e instrumento de proteção do indivíduo perante a sociedade, em que a vulnerabilidade do consumidor é um dos seus princípios basilares.

O Código de Defesa do Consumidor predispõe no seu artigo 43, parágrafo 2º, sobre a obrigatoriedade legal sobre a conduta dos órgãos de proteção ao crédito, e como a lei não contém vocábulos inúteis, a teleologia do dispositivo em comento é propiciar a informação, ou seja, o amplo acesso aos dados e a retificação dos que forem incorretos, seja pela via administrativa ou judicial. (CDC, 1990)

### **3 O DIREITO AO CRÉDITO E A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR PARTE DA SERASA**

A SERASA exerce, portanto, função de grande valor dentro da seara financeira, principalmente na categoria de guardiã cadastral dos envolvidos em uma relação jurídica de consumo aos serviços de crédito, tanto aos consumidores quanto aos fornecedores, conforme explanado.

Ocorre que, os bancos de dados na intermediação de serviços e informação de crédito, em face de sua natureza pública, são obrigados a fornecê-los de forma apropriada, hábil e segura, sob pena de dano ao consumidor passível de reparação civil, cuja responsabilidade se mostra objetiva, ou seja, independentemente de culpa, nos termos do artigo 14 da Lei 8.078/90.

Contudo, tais serviços são operados por pessoas jurídicas de direito privado, empresas que recebem, monitoram e nutre seus próprios registros de impontualidade e inadimplência no intento de tornar mais segura a concessão de crédito no comércio e indústria, adaptando seus serviços no mercado de consumo.

#### **3.1 A fundamental comunicação prevista no parágrafo 2º do artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor**

O artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor, em seu parágrafo 2º, traz que “a abertura de cadastro, ficha, registro, dados pessoais e de consumo, deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele”. (CDC, 1990)

A intenção da norma supra é precisamente dar a oportunidade àquele que terá seu nome incluído no banco de dados de proteção ao crédito, para que tome as devidas providências, caso assim desejar.

Para tanto, a SERASA tem o dever legal de informar ao cadastrado sobre qualquer pendência financeira ou contratual, bem como a obrigação de comunicar por escrito e antecipadamente ao consumidor que o seu nome poderá ser incluído nos registros cadastrais, o que poderá evitar em caso de quitação do débito, cuja existência e origem deverá igualmente esclarecer, pois, a mera falta destas informações essenciais já constitui dano passível de reparação.

O teor do parágrafo 3º, artigo 14 da Lei 8.078/90, a responsabilidade dos bancos de dados é objetiva, sendo seu ônus comprovar a excludente da responsabilidade, uma vez que não se trata de mera ciência pública dos bancos de dados, mas sim de responsabilidade civil destes, sobretudo diante de sua supremacia técnica e informacional perante toda a sociedade de crédito.

Neste diapasão, por ser o consumidor vulnerável e até mesmo hipossuficiente nas relações de consumo, deve ter seu direito assegurado, protegido e tutelado, vindo o Código de Defesa do Consumidor servir de instrumento normativo eficaz no equilíbrio das forças contratuais de todos os seus participantes.

#### **4 O DANO MORAL *IN RE IPSA***

No que tange ao dano *in re ipsa*, não é mister a exposição de provas que evidenciem a afronta moral da pessoa, pois o fato já em si configura o dano, até mesmo o causado pela inclusão indevida do nome em cadastro de inadimplentes.

A SERASA é um dos bancos de dados mais completos a respeito de outras situações de crédito, como registros de ações judiciais, cheques sem fundos e protestos de títulos, que inibem a permissão do crédito, já que, por não terem realizado a liquidação de dívidas, as

peças recebem tratamento diferenciado e mais rigoroso no mercado de consumo até o esgotamento do prazo prescricional de cinco anos.

O dano moral presumido procede de situações nas quais não há como se averiguar a efetiva lesão, uma vez que se trata de uma situação extraordinária, estabelecendo, assim, uma exceção à regra.

No entanto, para configuração do dano moral, deve-se comprovar o nexo causal entre a conduta do agente, o fato e o dano suportado pela vítima.

O dano moral poderá ser presumido em casos excepcionais, gerando o dever de indenizar independentemente da constatação do abalo psicológico sofrido pela vítima.

A ocorrência do dano moral *in re ipsa* são os acontecimentos de inscrição indevida em cadastro de inadimplentes, que, presumidamente, atinge a esfera da dignidade da pessoa humana, tanto em sua honra subjetiva quanto diante da sociedade.

A vítima, na maioria das vezes, desconhece a complexidade da estrutura técnico-informacional na qual está inserida com antecedência, vindo a entender sua real situação em circunstâncias normalmente vexatórias e constrangedoras, sendo, assim, o dano moral *in re ipsa*, aquele cuja avaliação total do prejuízo e da comprovação da extensão danosa se faz dispensável, uma vez que a sua configuração é evidente.

#### 4.1 Considerações preliminares

É importante trazer à colação a teoria de Américo Luís Martins da Silva (2005, p. 272 e 273), no que se refere especificamente ao Abalo de Crédito sofrido pelo consumidor devido ao protesto de seu nome, que ao tratar da **negativação cadastral indevida** e a **reparação moral do dano ao consumidor**, assim se explanou, *in verbis*:

Por meio do inciso VI do art. 6º da Lei 8.078, de 11.09.1990, a indenização por danos morais causados ao consumidor tem se tornado mais frequente. Com a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor, a justiça brasileira ficou mais sensível para deferir o pedido de indenização por danos morais nas ações indenizatórias. De um modo geral são várias as circunstâncias comuns que têm levado o consumidor a pedir reparação de danos na Justiça. Toda vez que um incidente alterar o equilíbrio emocional, crie constrangimento ou atrapalhe a rotina do consumidor a Lei autoriza a se pleitear a indenização por dano moral ao consumidor.

Posto que a sentença tenha abrangência muito elevada, a importância da indenização vai além do caso concreto na medida em que traz sequelas ao direito e a toda a coletividade.

Ao tratar do dano moral, Maria Helena Diniz (2002, p.228) adverte que a reparação tem dupla função:

Constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando à diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa (integridade física, moral e intelectual) não poderá ser violado impunemente, e a função satisfatória ou compensatória, pois "como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extra patrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada.

Portanto, as consequências punitivas da sentença só alcançarão seu desígnio se esse *quantum* for satisfatoriamente elevado a ponto de apenar o fornecedor e assim reduzir que casos semelhantes aconteçam.

#### **4.2 Tratamento jurisprudencial da matéria**

Cumprido destacar ainda o que têm resolvido os Tribunais Nacionais, inclusive o SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, no que se refere à reparação por conta do ABALO DE CRÉDITO, vejamos, pois:

I. - A indevida inscrição de devedor, pelo banco, nos cadastros do SPC ou do SERASA, acarreta indenização por dano moral. II. - Ofensa ao art.1º, §§ 4º e 5º, do Decreto-lei nº 911/69 não caracterizada. III. - Recurso especial não conhecido. (REsp 242181/PB, Rel. Ministro ANTÔNIO DE PÁDUA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 09.11.2000, DJ 04.12.2000 p. 65)  
CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. MANUTENÇÃO INDEVIDA DO NOME EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. OUTRAS INSCRIÇÕES NEGATIVAS. REDUÇÃO.

1. O Tribunal a qual julgou restar demonstrado a conduta ilícita do recorrente e a caracterização dos danos morais: "a manutenção do nome do apelado em cadastros restritivos de crédito, de forma irregular, após ter adimplido suas obrigações, é suficiente a causar o dano moral (...) vislumbram-se, pois, os requisitos ensejadores da condenação do Apelante ao pagamento de indenização por danos morais" (Acórdão, fls.267).

2. Consoante jurisprudência firmada nesta Corte, o dano moral decorre do próprio ato lesivo de manutenção indevida junto aos órgãos de proteção ao crédito, "independentemente da prova objetiva do abalo à honra e à reputação sofrida pela autora, que se permite, na hipótese, facilmente presumir, gerando direito a ressarcimento". Precedentes. (...)

7. Recurso parcialmente conhecido e, nesta parte, provido. (REsp 705.371/AL, Rel. Ministro JORGE SCARTEZZINI, QUARTA TURMA, julgado em 24.10.2006, DJ 11.12.2006 p. 364)

CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. REGISTRO INDEVIDO EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DÉBITO QUITADO. CONSTRANGIMENTO PREVISÍVEL. EXISTÊNCIA DE OUTROS REGISTROS.

1. No presente pleito, considerou o Tribunal de origem, com base nos elementos probatórios contidos nos autos, que a instituição financeira agiu com negligência ao inscrever indevidamente o nome do autor nos cadastros restritivos de crédito, quando já efetivada a quitação do débito em aberto, decorrendo daí os danos morais sofridos e a necessidade de indenização. (...)

3. Consoante jurisprudência firmada nesta Corte, o dano moral decorre do próprio ato lesivo de inscrição indevida junto aos órgãos de proteção ao crédito, "independentemente da prova objetiva do abalo à honra e à reputação sofrida pelo autor, que se permite, na hipótese, facilmente presumir, gerando direito a ressarcimento". (REsp 726.890/PE, Rel. Ministro JORGE SCARTEZZINI, QUARTA TURMA, julgado em 29.06.2006, DJ 21.08.2006 p. 257)

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO. DANO MORAL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. PROVA DO DANO. DESNECESSIDADE. VALOR FIXADO COM BASE NA TRADIÇÃO JURISPRUDENCIAL DO STJ. DESPROVIMENTO.

I. A indevida inscrição em cadastro de inadimplentes gera direito à indenização por dano moral, independentemente da prova objetiva do abalo à honra e à reputação sofrida pelo autor, que se permite, na hipótese, presumir.

II. Ponderadas as peculiaridades do caso, bem como analisados os valores corroborados por esta Corte em casos semelhantes, não se vislumbra ausência de razoabilidade na fixação do montante indenizatório pelas instâncias ordinárias para reparação de danos morais por inscrição indevida em cadastros de proteção ao crédito.

III. Precedentes (REsp nº 687035/RS, Rel. Min. Fernando Gonçalves, DJ 16.05.2005 p. 364; REsp nº 595170/SC, Rel. Min. Aldir Passarinho Junior, DJ 14.03.2005 p. 352; REsp 295130/SP, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, DJ 04.04.2005 p. 298; AgRg no Ag 562568/RS, Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, DJ 07.06.2004 p. 224).IV. Agravo desprovido. (AgRg no Ag 724.944/RS, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR, QUARTA TURMA, julgado em 14.02.2006, DJ 20.03.2006 p. 298).

De acordo com o supracitado, no que diz respeito à restrição de crédito, independentemente de se provar a culpa objetiva, no que tange ao abalo de sua reputação e honra, neste diapasão ao se provar a conduta ilícita da inserção indevida fica comprovado a presunção de culpa gerando o direito ao ressarcimento ao lesado.

## **5 A RESPONSABILIDADE CIVIL PELA INSERÇÃO INDEVIDA DO NOME DOS CONSUMIDORES PELA SERASA**

Caso não haja comunicação prévia, certo é que o órgão de proteção ao crédito deve ser responsabilizado. Nota-se que este assunto foi concretizado recentemente pelo Superior Tribunal de Justiça por meio da Súmula nº. 359, que trata do dever desse órgão de notificar o devedor, antes da inscrição, e estas instituições sendo consideradas prestadoras de serviços de caráter público respondem solidariamente com a empresa contratada.

Há também a obrigação dessas instituições em manterem atualizados os seus bancos de dados, sobretudo quanto às fontes das comunicações recebidas, a serem processadas e divulgadas. É evidente que a empresa informante, ou credora, deve agir dentro da estreita legalidade e segurança, observando todos os parâmetros legais dispostos no ordenamento jurídico.

Há um recente entendimento da Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, de que a notificação de inscrição em cadastro de proteção ao crédito prescinde de aviso de recebimento, que se encontra sumulado, com a seguinte redação: “é dispensável o Aviso de Recebimento (AR) na carta de comunicação ao consumidor sobre a negativação de seu nome em bancos de dados e cadastros”.

A demanda foi julgada recentemente seguindo o rito da Lei dos Recursos Repetitivos. Na ocasião, a Seção, seguindo o voto da relatora, ministra Nancy Andrighi, concluiu que o dever fixado no parágrafo 2º do artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), de comunicação prévia do consumidor acerca da inscrição de seu nome em cadastros de inadimplentes, deve ser considerado cumprido pelo órgão de manutenção do cadastro com o envio de correspondência ao endereço fornecido pelo credor. Sendo, pois, desnecessária a comprovação da ciência do destinatário mediante apresentação de aviso de recebimento (AR).

Ao receber a carta de comunicação – que dispensa o aviso de recebimento AR (Súmula 404 do STJ) – o consumidor deve contatar imediatamente o suposto credor, a fim de tentar impedir a restrição negativa do seu nome, bem como conhecer as suas razões e motivos determinantes. Não sendo possível, o consumidor, a depender do caso concreto, pode tentar o seu cancelamento amigavelmente, pois, do contrário, deverá ajuizar seu pedido perante o Judiciário.

Na ação, além do cancelamento da restrição indevida, que pode ser obtido liminarmente, o consumidor também pode pleitear uma indenização pelos danos morais

causados, valendo destacar, no entanto, o entendimento pacificado no Superior Tribunal de Justiça, que “o dano moral sofrido em virtude de indevida negativação do nome se configura *in re ipsa*, isto é, prescinde de prova. Entretanto, “da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento” (Súmula 385 do STJ).

Diante do exposto, percebe-se uma desarmonia em relação à norma efetivada no Código de Defesa do Consumidor do entendimento do STJ sobre a obrigação da SERASA como fornecedora de serviços.

Enquanto para o Código de Defesa do Consumidor a responsabilidade é objetiva e solidária, para o STJ a SERASA não possui responsabilidade na inserção indevida, argumentando que tal obrigatoriedade é da empresa contratante.

O texto do Código de Defesa do Consumidor, como de qualquer outra lei, não se confunde com a norma, no qual o ordenamento jurídico é mera potência, mas ao defrontar com os problemas jurídicos ele consolida-se em ato/decisão.

A fixação do sentido favorável que resulta da interpretação é o conflito, porque o sistema jurídico está em constante movimentação e atualização. Neste sentido, é importante ressaltar que tais divergências não podem afetar ou lesar os direitos garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor ao consumidor, como norma de origem constitucional primária.

### **5.1 A Aplicação da Súmula 359-STJ e suas consequências jurídicas**

A recente edição da Súmula nº 359 do Superior Tribunal de Justiça – STJ, publicada em 08/09/2008, dispõe que “cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição”. Com isso, a responsabilidade civil dos órgãos de bancos de dados e cadastros de consumidores em caso de inadimplência provocará uma máxima concordância do Judiciário, podendo até mesmo influenciar o valor das indenizações nas ocorrências práticas.

Esta súmula tem como finalidade explicitar entendimento doutrinário e jurisprudencial já majoritário, servindo de um argumento a mais para ser aproveitado pelo consumidor quando na busca de seus direitos, cabendo, em caso de manifesta inserção indevida de nome

do consumidor no rol dos inadimplentes, a urgente reparação judicial através da antecipação dos efeitos da tutela almejada (art. 273, CPC) ou até mesmo através de medida liminar, dado o poder unânime de cautela por parte do julgador (art.798, CPC).

## CONCLUSÃO

Por todo o exposto, conclui-se que aos casos que abarquem a inserção de dados no órgão de proteção ao crédito, destinatário da responsabilidade objetiva quando indevida, deve ser aplicado o Código de Defesa do Consumidor. A "negativação" sem a devida observância do quanto disposto no artigo 43, parágrafo 2º, da Lei 8.078/90, caracterizar-se-á indevida, passível, pois, de reparação. Evidenciada a responsabilidade objetiva dos agentes protetivos do crédito, correto é adjudicar a estes a constatação da excludente de sua culpabilidade, conforme diploma legal do artigo 14, parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

O conhecimento da informação é objeto de suma importância para a vida em sociedade, mormente perante os bancos de dados, que exercem relevante papel no mercado de consumo e na economia, pois torna mais célere o processo de concessão de crédito.

Quanto às “correspondências com aviso de recebimento” independente do posicionamento do STJ, uma vez que ficou claro o retrocesso, acredita-se que este não será o entendimento do STF, que seguramente se sensibilizará com o pedido da população favorecendo os consumidores para que se possa dar mais efetividade ao Código de Defesa do Consumidor, posto que a Constituição Brasileira de 1988 protege no que diz respeito à obrigação de promover a Defesa dos Consumidores, por parte do Estado.

A restrição de direitos sociais dos consumidores pelos serviços de proteção ao crédito, a exemplo da SERASA, quanto ao amplo acesso às informações registradas em seu nome, viola princípio constitucional e, portanto, deve ser coibida sob todas as formas legais de controle jurisdicional.

Por fim, a dignidade humana se sobrepõe às questões privatistas e patrimonialistas, vez que transcende e ao mesmo tempo perpassa pelos problemas econômico-financeiros nacionais, que geram inúmeras desigualdades a ser mitigado na construção de uma sociedade justa, livre e fraterna como objetivo republicano do Estado Constitucional de Direito, conforme assim disposto no artigo 3º da Carta Democrática de 1988.

**ABSTRACT:** The present work aims at, in concise form, making an analysis of the applicability of the Code of Consumer Protection to deliberate on insertion into databases, registration and protection services to credit and on the strict liability of these organs. In addition, the SERASA has, among other attributions, the duty to communicate in writing the debtor indicated as delinquent on the records of accounts receivable which by chance exist or may exist in his name, so early and accurate, preventing his insertion or maintenance, if improper. If there is no prior communication, there is no doubt that the component of the credit protection should be held liable, even because it assumes public nature. The same understanding was hired recently by the Superior Court of Justice by means of Sumula359 of the STJ. However, to receive the letter of communication - which dispenses the notice of receipt AIR (Sumula404 of the STJ), the consumer must immediately contacting the alleged creditor, in order to solve the undue restriction, even before its insertion in database of adverse credit. Therefore, it increases the demand of the Judiciary in dealing with these issues to protect and deter irregular performances on the part of this institution for services in which this abusive practice of improper registration of names on the registry of debtors can cause a number of constraints to the consumer.

**KEYWORDS:** Civil liability. Improper insertion . Credit Protection . CDC .

## REFERÊNCIAS

AMARAL, Luiz Otavio de Oliveira. **Teoria Geral do Direito do Consumidor**. Ed. Revista dos Tribunais: São Paulo, 2011.

BENJAMIM, Antonio Herman de Vasconcelos e. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto**. 7.edição: ed. Forense.

BRANBILLA, Rachel. Cartilha sobre SERASA e SPC. **Jurisway**. Disponível em: <[http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id\\_dh=4878](http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=4878)> Acesso em 24 agosto de 2013.

BRASIL, Súmulas do Superior Tribunal de Justiça. STJ Súmula nº 385. **Diário oficial da união**. Brasília, 2008 - DJe 08/09/2008. Disponível em: <[http://www.dji.com.br/normas\\_inferiores/regimento\\_interno\\_e\\_sumula\\_stj/stj\\_\\_0359.htm](http://www.dji.com.br/normas_inferiores/regimento_interno_e_sumula_stj/stj__0359.htm)>. Acesso em: 06 de Dezembro de 2013.

\_\_\_\_\_, Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988. **Diário Oficial da União**. Brasília, 1988. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm)>. Acesso em: 06 de Dezembro 2013.

\_\_\_\_\_, Lei Federal 8.078/1990 - Código de Defesa do consumidor. **Diário Oficial da União**. Brasília, 1990. Disponível em: <<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8069Compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069Compilado.htm)>. Acesso em: 30 de Novembro de 2013.

\_\_\_\_\_, Lei nº 11.419/2006 – Código de Processo Civil . **Diário Oficial da União. Diario Oficila Da União**. Brasília, 1990. Disponível em: <<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8069Compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069Compilado.htm)>. Acesso em: 30 de Novembro de 2013

\_\_\_\_\_, Supremo Tribunal de Justiça. **Nova súmula AR na comunicação ao consumidor sobre negatificação do seu nome**. Disponível em <[http://www.stj.gov.br/portal\\_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=398&tmp.texto=94426](http://www.stj.gov.br/portal_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=398&tmp.texto=94426)>. Acesso em: 29 ago. 2013, 00:42.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. 7º vol., 9. ed., Saraiva.

JÚNIOR, Humberto Theodoro. **Direitos do consumidor**. Ed.Forense, 3. ed.: Rio de Janeiro, 2002.

JURIDICA, Amagis. **Associação dos Magistrados mineiros**: ed.Amargis: Ano II, número 4, Rio de Janeiro, jul./dez. de 2010.

MATTOS, Paula Frassinetti. **Responsabilidade Civil: Dever jurídico fundamental**. Ed. Saraiva, São Paulo, 2012.

PARAZOTTO, João Roberto. **Dano Moral**. Ed.Edipa, 1998.

RIOS, Josué de Oliveira et.al. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. São Paulo: Globo, 2001.

SERASA. **Histórico**. Disponível em: <[www.serasa.com.br/empresa/serasa/index](http://www.serasa.com.br/empresa/serasa/index)>. Acesso em: 24 agosto de 2013.

SILVA, Américo Luís Martins. **O Dano Moral e sua Reparação Civil**. 3. Edição revista, atualizada e ampliada: Editora Revista dos Tribunais, 2005.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 9.ed., v.4.São Paulo: Atlas, 2009.